

KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini yang berjudul “PERAN *E-TRUST* DAN *E-SATISFACTION* DALAM MENINGKATKAN PENGARUH DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-USER LOYALTY* PADA PENGGUNA *MOBILE APPLICATION* SHOPEE (STUDI KASUS DI BANDUNG)”.

Pembuatan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) di Universitas Telkom.

Selama proses pembuatan penelitian ini dilakukan oleh peneliti, banyak pihak yang telah membantu, memberikan pengarahan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak dan Ibu serta Yety, Yaman, dan Devina sebagai kakak peneliti yang selalu senantiasa menasehati, mendukung, memberikan doa, kasih sayang, semangat, perhatian dan memotivasi peneliti.
2. Bapak Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu kepada peneliti selama penelitian ini berlangsung.
3. Bapak Dr. Gadang Ramantoko selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi, arahan, dan informasi akademis selama peneliti melaksanakan studi di Universitas Telkom Bandung.
4. Teman-teman selama perkuliahan yaitu Chiesa, Tasya, Dina, Ellen, Astari, Qanita, Lintang, Nessa dan teman teman lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.